

## **РАЗДЕЛ IV.ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ В ПОДГОТОВКЕ И ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ У СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**Гарашкина Н. В.**  
*ТГУ Г.Р. Державина, г Тамбов*

### **КВАЛИМЕТРИЧЕСКИЙ ПОДХОД В ТЕХНОЛОГИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

В современных условиях социальная работа призвана решать спектр острых существующих проблем, возникающих в социальной сфере, активно реагировать на новые вызовы общества и потребности человека. Анализ исследований в области теории социальной работы (Л.Г. Гусякова, В. И. Жуков, В.В. Колков, Р.М. Куличенко, В. И. Курбатов, П.Д. Павленок, Н.М. Платонова, М.В.Фирсов, Е.И. Холостова и др.) [1] позволил дать определение современной социальной работы как 1) специфическому общественному явлению, 2) практической деятельности, теоретической и образовательной областей, способных в совокупности обеспечить решение социальных проблем человека и общества.

В ходе исследований были выявлены особенности развития современной социальной работы как профессиональной деятельности, к ним относим: парадигмальную открытость, универсальность, научность, профессиональную автономность и моральную ответственность, социальную справедливость; глобализацию и регионализацию в деятельности профессионального сообщества; гуманистическую направленность; опору на нормативно-правовую базу, стандарты и этические принципы; расширение и усложнение проблемного поля социальной работы; комплексность и междисциплинарность в решении спектра социальных проблем; появление новых профессиональных функций, задач и ролей специалиста на различных уровнях социальной работы; сегментацию учреждений и организаций социальной инфраструктуры общества, в которой востребованы разнообразные варианты профессиональной деятельности социальных работников; модернизацию, технологизацию, внедрение инноваций как средств повышения эффективности социальных служб и организаций; повышение требований к профессиональной компетентности, культуре и постоянному личностно-профессиональному развитию с учетом интенсификации потоков профессионально значимой информации [2, с.114].

Одной из наиболее заметных устоявшихся тенденций в развитии и совершенствовании социальной работы является технологизация. Проблемами разработки технологий в социальной сфере занимается большое количество зарубежных (Р.Джонсонс, М. Доэл, М. Пейн, С. Шадлоу и др.) и отечественных исследователей (И.Ф. Албекова, Л.Я. Дятченко, И.Г. Зайнышев, В.Н. Иванов, В. И.Курбатов, П.Д. Павленок, Е.И. Холостова, П.Я. Циткилов и др.) [1]. Анализ научных исследований позволил дать авторское определение технологии

социальной работы как: 1) системы знаний об эффективных способах урегулирования социальных проблем; 2) поэтапного решения социальных проблем на основе диагностичного целеполагания, проектирования и реализации методов деятельности субъектов социальной практики; 3) учебной дисциплины, нацеленной на формирование способности самостоятельно проектировать алгоритмы и совокупность методов эффективного решения социальной проблемы.

Требования социальной практики к внедрению инновационных технологий связаны с необходимостью повышения качества социального обслуживания населения, как механизма социальной политики государства, что обозначено в Концепции долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 года. В государственной политике социальной поддержки населения выделены приоритетные направления: улучшение социального климата в обществе, снижение бедности и уменьшение дифференциации населения по уровню доходов; повышение эффективности государственной поддержки семьи; реабилитация и социальная интеграция инвалидов; социальное обслуживание граждан старших возрастов и инвалидов; развитие сектора негосударственных некоммерческих организаций в сфере оказания социальных услуг; формирование эффективной системы социальной поддержки лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, и системы профилактики правонарушений.

Для обеспечения данных направлений требуется концептуально-обоснованная эффективная организация социальной работы, внедрение социальных инноваций. К инновационным социальным технологиям относим квалитметрические технологии, которые являются значимыми как для общества, государства, социальных служб и организаций, так и для конкретного специалиста.

В современных социально-экономических условиях особое значение приобретают квалитология, как базовая наука о качестве, и социальная квалитметрия, как научная область, обеспечивающая оценку качества социальных услуг. Применение квалитметрического подхода в технологиях социальной работы и освоение социальной квалитметрии позволит создать базу для разработки показателей оценки качества, квалитметрических методик в социальной работе и социальном образовании, новых моделей и систем обеспечения качества социальных услуг населению и качества подготовки профессионалов социальной сферы.

В отечественной социальной работе квалитметрический подход развивают Е.Р. Смирнова-Ярская, Б.А. Сулаков, Л.В. Топчий и др. [3, 4, 5].

*Квалитметрический подход в социальной работе* относим к типу интегративных научных методологических подходов, так как он основан на синтезе теорий, исследующих с разных позиций методики измерения и оценивания качества создаваемых объектов и процессов.

Методологически *квалитметрический подход предполагает*: определение системы закономерностей, принципов и требований как концептуальной основы

исследования качества; выявление и описание понятия «качества» и его структурирование; измерение и оценивание качества, что включает в себя отбор показателей измерения, шкалирование, сбор данных измерения, обработку полученных результатов и их интерпретацию.

Внедрение квалиметрического подхода в практику социальной работы осуществляется через внедрение квалиметрических технологий. Квалиметрическая технология может определяться как совокупность эффективных квалиметрических методов, применимых в ходе этапов деятельности по оцениванию качества.

К квалиметрическим технологиям относим технологии оценивания качества, а также технологии по выявлению показателей оценки.

В ходе исследования были выделены три группы квалиметрических социальных технологий: *общие* технологии, применимые для оценки объектов различных прикладных сфер (материальное производство и социальная сфера); *отраслевые* – для оценки объекта, имеющего значение в отдельной отрасли (в социальной сфере - образование, социальная защита, культура, медицина и др.); *частные* – для конкретного направления деятельности в отрасли (социальная защита – занятость населения, социальное обслуживание, социальная помощь и др.).

Квалиметрические методы, применяемые в технологиях, можно сгруппировать на основе признака разработанности, это: *теоретические и прикладные методы*. Теоретические методы включают две группы: общенаучные (анализ, синтез, моделирование и др.), конкретно научные. К методам конкретных наук и дисциплин, применяемых в социальной квалиметрии, относятся, прежде всего, статистические методы (описания данных, установления совпадений или различий), социологические методы (анкетирование, интервьюирование, фокус-группа, контент-анализ), психологические методы (наблюдение, тестирование, проективные), и специфические именно для социальной работы методы (социальная история, биография, социальное картографирование и паспортизация и др.)

Прикладные квалиметрические методы, применимые в социальной работе, можно условно разделить на следующие группы диагностических методов:

- *базовые*, позволяющие в целом оценить эффективность деятельности методов управления в области социальной сферы и социального обслуживания (оценка эффективности форм и методов управления, реализации целевых программ, результативности ресурсного, научного, кадрового, финансового и материально-технического обеспечения социальных служб, условий труда социальных работников);

- *специальные*, то есть методы, применяемые при оценке отдельных видов, форм и методов социального обслуживания, определении эффективности традиционных и инновационных технологий социальной работы в тех или иных учреждениях социального обслуживания населения, при определении эффективности конечных результатов предоставленных социальных услуг.

Качество социальной работы в общем случае может пониматься как

соответствие стандарту, норме. Понятие норма не является абсолютным, в социальном обслуживании, например, происходит постоянная работа по определению «качества нормы». Следует учитывать, что «норма» качества включает федеральный, региональный и организационный уровни. Региональный и организационный уровни связаны с введением регламентов социальных услуг.

Необходим надежный инструментарий измерения результативности как деятельности социальных служб, так и отдельных социальных работников, нужны надежные научно обоснованные критерии и показатели эффективности, на основе которых можно квалифицированно измерять качество деятельности и результативность организации социальной работы.

Отечественные исследователи считают, что модель качественной услуги подразумевает связанные между собой процесс, результат, сопоставимость цели и результата (результативность), достижение цели с наименьшими затратами (эффективность). Оценка эффективности и результативности подчиняется логике применяемых измерительно-оценочных средств, что она зависит от базы оценивания, ее масштабов и специфики, от того, кем и с какой целью оценивание производится. Оценка, как правило, связана с нормами качества социальной работы в системе социальной защиты, в том числе социального обслуживания населения (наличие стандартов социальных услуг и нормативов их применения, наличие нормативов качества социальной работы и т.п.). В Национальном стандарте Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Термины и определения» (2005г.) качество социальной услуги рассматривается как совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию [6].

Проводя оценку качества технологии социальной работы, важно опираться на национальные стандарты социального обслуживания, в которых критериями качества определены:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

2) результативность (эффективность) предоставления услуги:

а) материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

б) нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

Критерии 1 и 2а оцениваются на основе анализа документов и экспертной оценки деятельности.

Для критерия 2б должен применяться комплекс квалиметрических диагностических методов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

Кроме того, необходимо учитывать, что для конкретных групп населения

существуют нормативные подходы к проведению оценки качества оказания услуг. Например, в ГОСТе Р 53061 - 20008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям» даны параметры проведения оценки качества по видам услуг и по конкретным социальным технологиям. Например, оценка качества оказания социально-психологических услуг детям, связана со спецификой данной возрастной категории и нацелена на определение степени решения социально-психологических проблем на основе ресурсов социальной службы [7].

Технология выполнения действий по оценке качества услуг может быть представлена как последовательность этапов:

- 1- определение целей проведения оценки;
- 2- формулировка и согласование задач оценки со стандартами;
- 3- планирование оценочной деятельности;
- 4- определение параметров (критерии, показатели) оценки;
- 5- выбор методов для сбора информации;
- 6- составление графика работ;
- 7- сбор данных;
- 8- анализ результатов диагностики;
- 9- разработка рекомендаций;
- 10- подготовка аналитического отчета;
- 11- информирование о результатах оценки.

В практике социальных служб используются специфичные для социальной работы инновационные диагностические методы (социальная экспертиза, социальный мониторинг), которые важны в квалиметрических технологиях.

Экспертный метод в квалиметрических технологиях является наиболее востребованным, он основан на использовании обобщенного опыта и компетентности высоко квалифицированных специалистов-экспертов.

Социальная экспертиза - это исследование какого-либо социального вопроса, требующего специальных знаний, с представлением мотивированного заключения. Этот вид исследования включает диагностику состояния социального объекта, установление достоверности информации о нем и окружающей его среде, прогнозирование его последующих изменений, а также выработку рекомендаций для принятия управленческих решений и социального проектирования в условиях, когда исследовательская задача трудно формализуема.

Особое значение в квалиметрических технологиях приобретает социальный мониторинг как непрерывное, длительное наблюдение за социальным объектом, предполагающее корректирующие воздействия. Мониторинг обеспечивает системы управления необходимой комплексной, многофакторной информацией, позволяющей принимать оптимальные управленческие решения, позитивно влиять на объект управления.

Таким образом, внедрение квалиметрического подхода предполагает разработку и применение квалиметрических технологий в системе современной

социальной работы, что требует усилить аналитическую, контрольно-оценочную деятельность руководителя и специалистов социальной службы, а также усиление внимания к формированию квалиметрической компетентности будущих профессионалов социальной сферы.

### **Библиографический список:**

1. *Гарашкина Н.В.* Технология социальной работы. Учеб. -метод. пособие. Тамбов: Изд-во ТГУ им. Г.Р.Державина, 2004.
2. *Гарашкина Н.В.* Интерактивные методы обучения в технологии в вузовские подготовки будущих социальных работников Вестник, 12. 2013. С.113-121.
3. Оценка результативности, эффективности и качества деятельности учреждений социальной поддержки населения. / Под ред. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой.- Саратов, 2007.
4. *Гарашкина Н.В.* Дидактическое проектирование подготовки специалистов социальной работы в вузе дис. ... д-ра пед. наук. Тамбов. 2004.
5. *Топчий Л.В.* Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг. М., 2009.
6. *Национальный стандарт РФ «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»*, 2005.
7. *Национальный стандарт РФ «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям»*, 2008.

**Norma De Piccoli, Silvia Gattino, Cristina Onesta Mosso,**  
*Department of Psychology, University of Turin*

### **SOCIAL WORKERS AND SOCIAL WORK IN THE GLOBAL AGE ABSTRACT**

The current debate on globalization is very heated. Some authors recognize the benefits that can be derived from it, such as the possibility of sharing rules and purposes, the cultural enrichment that comes from overcoming the boundaries and a decrease of racism and ethnocentrism. Other authors, instead, highlight the negative aspects of globalization, such as an increase of conflicts between different cultures, etc... Certainly, those who deal with issues related to living in society cannot ignore this debate. Globalization, in fact, involves not only technological, economic and political issues, apparently distant from everyday life, but also psychological and anthropological issues [1]. Moreover, our lives are increasingly influenced by facts and events that occur beyond the social contexts in which we daily operate. Nevertheless, overlooking the place where, daily, individuals build and re-build their lives, it would be a mistake. We believe, in fact, that it is necessary to reconsider the local dimension, since the local community can become the place of interpersonal relationships that meet the human needs of belonging, security and identity.